インターネットを利用する際に、知っておきたい

その時の場面集　Mobage 編

2014 年 2 月

一般財団法人インターネット協会

IA japan

その時の場面集について

近年、スマートフォン等のモバイル機器の普及により、幅広い人々が様々なソーシャルメディアサービスを利用する機会が非常に増えています。

その様な中でインターネット初心者の皆様においては、サービス利用開始時に取得したアカウントの管理不十分が原因でトラブルに遭い、事後になってアカウント管理の大切さを知るというような事例などが増えてきています。
例えば、アカウント作成時にプロフィールや公開範囲の指定を確認しなかったためにトラブルに発展し、「あの時こうしていれば、このような事態にならなかったのに」と後悔をするようなケースをよく見受けます。

インターネット協会は相談業務やセミナー活動を通じて、上記のような様々な利用者の声を聞いています。
そこで、当協会では代表的なインターネットサービスについて、それぞれの基本的な利用方法や初歩的な注意点、トラブルにあった際の問い合わせ方法、有害情報を見つけた場合の連絡方法など、具体的な場面を集めた『その時の場面集』を作成いたしました。

インターネット初心者の皆様が「その時」につまずくことのないように、安心して楽しくインターネットを利用できるようにと願い本書を作成させて頂きました。本書を通して、皆様がインターネットを正しく有用に活用していく為の一歩を踏み出す助けになれば幸いです。

一般財団法人インターネット協会

目次

1 ・サービス概要 4

2 ・登録可能な年齢 5

3 ・トラブルを防ぐために 6

4 ・会員登録をしたい時（かんたん会員） 7

5 ・会員登録をしたい時　（Yahoo!モバゲー） 8

6 ・正しい年齢の登録 9

7 ・日記・コメントを削除したい時 10

8 ・友達を解除したい時 11

9 ・特定の人の閲覧を禁止したい時 12

10 ・誹謗中傷を受けた時 13

11 ・個人情報を掲載された時 14

12 ・通報したい時 ……15

13 ・登録メールアドレス・ログインパスワードを忘れた時 ……16

14 ・不正アクセスされた時 ……17

15 ・アカウント停止になった時 ……18

16 ・有料サービスを解除したい時 ……19

17 ・退会したい時 ……20

18 ・スマートフォンの機種変更をしたい時 ……21

19 ・利用規約を確認したい時 ……22

20 ・プライバシーポリシーを確認したい時 ……23

21 ・問い合わせをしたい時 ……24

22 ・その他よくある問い合わせ ……25

本書における画像は、現時点での iPhone 向けアプリの画像・PC 向けの画像・フィーチャーフォン(携帯電話)向けの画像です。お使いの端末の画面と異なる場合がありますがご了承ください。

1 ・サービス概要

Mobage のサービス概要。

Mobage（モバゲー）は、株式会社ディー・エヌ・エーが運営するソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）です。ソーシャルゲームを中心に、日記やプロフィールなどの基本的な SNS 機能は無料で利用する事ができます。モバイル専用の Mobage と PC・スマートフォン専用の Yahoo!Mobage があり、アバターを購入して着飾ったり、ゲーム内で有料のアイテムを購入してプレイを楽しむことができます。

Monage トップページ画面（スマホアプリ）

Yahoo!モバゲートップページ画面（パソコン）

モバイル版トップページ

http://mbga.jp/

Yahoo!モバゲートップページ

http://yahoo-mbga.jp/

2 ・登録可能な年齢

登録に年齢制限はありませんが、安全利用のため年齢別の機能制限があります。

登録年齢について、年齢制限はありません。何歳でも登録は可能ですが、18 歳未満の青少年が利用中に何かのトラブルにあってしまった時は、保護者の助けが必要になります。18 歳未満の人が利用を始める時は、事前に保護者の許可を得ることをお勧めします。

サイト内の健全性向上と青少年の保護･健全育成を目的に、利用者の年齢別にいくつかの機能制限が Mobage 側にて行われています。年齢は登録された生年月日や、携帯電話会社が保有する年齢情報をもとに判断されます。主な機能制限の概要は下記を参照してください。

◆主な年齢別機能制限

機能	制限内容
友達検索機能	・13 歳未満のユーザーは、友達検索を利用することができません。 ・18 歳未満のユーザーが友達検索を行った場合、自分の年齢前後 2 歳までが検索可能です。
チャット	・13 歳未満（12 歳以下）のユーザー：チャットは一切利用できません ・18 歳未満のユーザーは自分の年齢前後 2 歳までの方とチャット利用できます。
有料サービス上限額	■1 ヶ月間の購入制限金額 ご登録年齢 18 歳未満のユーザー　　月額 10,000 円まで ご登録年齢 15 歳以下のユーザー　　月額 5,000 円まで
ゲーム	年齢制限のあるゲームは登録年齢・キャリアの年齢情報を元に判定し、対象年齢未満の場合はゲームの利用はできません。※ケータイ版

Mobage チャット送信制限のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=181&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[コミュニティ機能]→[チャット]→[チャット基本仕様]→[年齢制限はありますか？]

月額利用料金のヘルプ

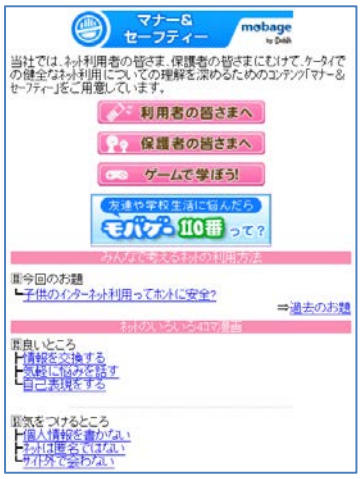
http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=65&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[キーワードから検索に“上限額”]→[モバコインを購入できる上限額はありますか？]

3 ・トラブルを防ぐために

健全なネット利用についての理解を深めましょう。

インターネット利用者とその保護者にむけて、健全なネット利用についての理解を深めるためのコンテンツ「マナー＆セーフティー」が用意されています。「利用者の皆さまへ」「保護者の皆さまへ」「ゲームで遊ぼう」にまとめられています。またモバゲーには、青少年向けに「モバゲー110 番」という窓口があります。モバゲー110 番では、いじめや不登校、学校生活の悩み、友人関係の悩み、性の悩みなどを相談できます。窓口では、相談員が悩みを聞いてくれ、良い方向に向かうよう一緒に考えてくれます。



マナー＆セーフティー

モバゲー110 番

マナー＆セーフティー（パソコン）

マナー＆セーフティー

http://yahoo-mbga.jp/page/safety/

[ホーム]→[ページ下部　マナー＆セーフティー]

ケータイ・インターネットの歩き方

http://yahoo-mbga.jp/page/safety/howto01.html

[ホーム]→[ページ下部　マナー＆セーフティー]→[ケータイ・インターネットの歩き方]

モバゲー110 番（ケータイ版）

[トップページ]→[ページ下部　マナー＆セーフティー]→[モバゲー100番]

4 ・会員登録をしたい時（かんたん会員）

かんたん会員で登録する場合、プロフィール登録なしでゲームスタートできます。

スマートフォン版モバゲーでかんたん会員登録をする場合は、ゲーム TOP 画面から「かんたん会員」を選択してゲームを開始できます。かんたん会員の場合、一部のゲームのプレイや、キャンペーンへの参加等が制限されますので、通常会員登録へアップグレードして電話番号認証すると全てのサービスが利用できるようになります。通常会員へアップグレードする場合は、登録したメールアドレスに会員登録用のメールが届きますので、ニックネーム・生年月日・性別・都道府県・血液型・パスワードを設定してください。

◆登録必須項目の公開/非公開

項目	公開/非公開
ニックネーム	公開
メールアドレス	非公開
パスワード	非公開
生年月日	公開 （ログイン後に非公開へ変更が可能）
性別	公開 （ログイン後に非公開へ変更が可能）

新規登録スタート画面
（スマホアプリ）

■通常会員へのアップグレード

マイページ

プロフィール登録ページ

かんたん会員とは

http://sp.mbga.jp/regist/easyuserhelp.html（※スマートホンのブラウザーで閲覧可能）

かんたん会員でモバゲーご利用時の注意事項

http://sp.mbga.jp/regist/easyusernotes.html（※スマートホンのブラウザーで閲覧可能）

5 ・会員登録をしたい時（Yahoo!モバゲー）

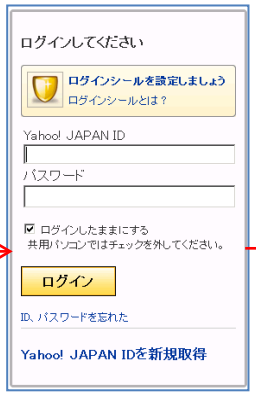
Yahoo!モバゲーに登録する場合、Yahoo! JAPAN ID を取得してください。

Yahoo!モバゲーで会員登録する場合は、Yahoo! JAPAN ID が必要です。Yahoo! JAPAN ID でログイン後、Yahoo!モバゲーへアクセスして会員登録します。Yahoo!モバゲーの会員登録には、新規登録画面にて必須項目となる 5 項目を登録します。ニックネーム・性別・都道府県・血液型は Mobage ユーザー全体に常に公開され、生年月日は非公開に設定可能です。その後、一部のゲームのプレイや、キャンペーンへの参加等が制限されますので、携帯電話またはスマートフォンと利用設定（連携）することで全てのサービスが利用できるようになります。スマートフォンと連携する場合は、連携後に電話番号認証が必要です。

◆登録必須項目の公開/非公開

項目	公開/非公開
ニックネーム	公開
性別	公開
地域	公開
生年月日	公開 （非公開へ変更が可能）
血液型	公開

Yahoo!モバゲーTOP



Yahoo! JAPAN ID
ログインページ

登録項目入力画面

利用設定（連携）ヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=2182&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[会員登録・変更・設定]→[Yahoo!モバゲー]→[Yahoo!モバゲーのモバゲーID（ユーザーID）を引き継いで利用できますか？]

6 ・正しい年齢の登録

安心・安全に楽しく利用するため、正しい年齢を登録しましょう。

利用しているユーザーの登録年齢が、実際と異なる可能性があると判定された場合に、[登録年齢の認証]と表示されます。各携帯電話会社が提供しているフィルタリングサービスを利用している、または携帯で「画像を表示しない」に設定している場合や携帯電話会社の年齢情報などを元に判定をおこないます。サービスを安心安全に、そして楽しく利用するためのサイト健全化の取り組みの一環となっていますので、正しい年齢を登録するようにしましょう。

プロフィール編集方法のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=355&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[会員登録・変更・設定]→[プロフィール変更]→[プロフィールはどこから変更できますか？]

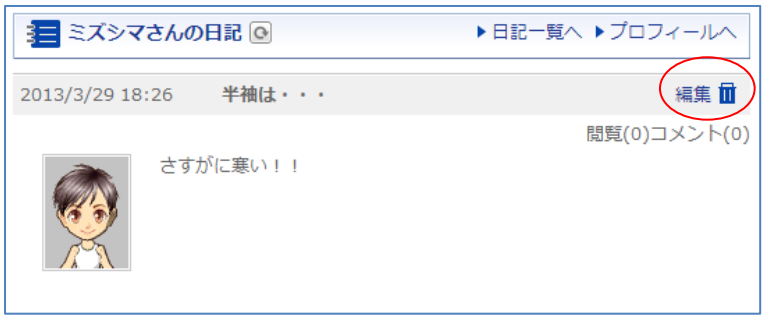
7 ・日記・コメントを削除したい時

自分が投稿した日記やコメントは削除・編集が可能です。

日記はマイページ[設定]から投稿できます。日記は公開されますが、自分の投稿した日記と、そこに投稿されたコメントは、自分で削除することができます。一度削除した日記・コメントは元に戻せませんので注意してください。また、後から日記を編集することも可能です。自分の該当する日記を選択して、削除・編集を行ってください。

日記投稿画面

日記削除画面（スマートフォン）



日記削除画面（パソコン）

日記に関するヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1685

[メニュー]→[ヘルプ]→[日記]→[日記(編集・表示)]

8 ・友達を解除したい時

友達は解除することができます。

友達希望の申請を受け、[許可]をクリックすると、友達リストに追加されます。友達を解除したい場合は、下記のヘルプを参考にして、解除の操作をしてください。解除されたことは相手には通知されませんが、友達リストからお互いが消えることになります。

友達解除画面（スマートフォン）

友達解除画面（パソコン）

友だち(リンク)解除方法のヘルプ

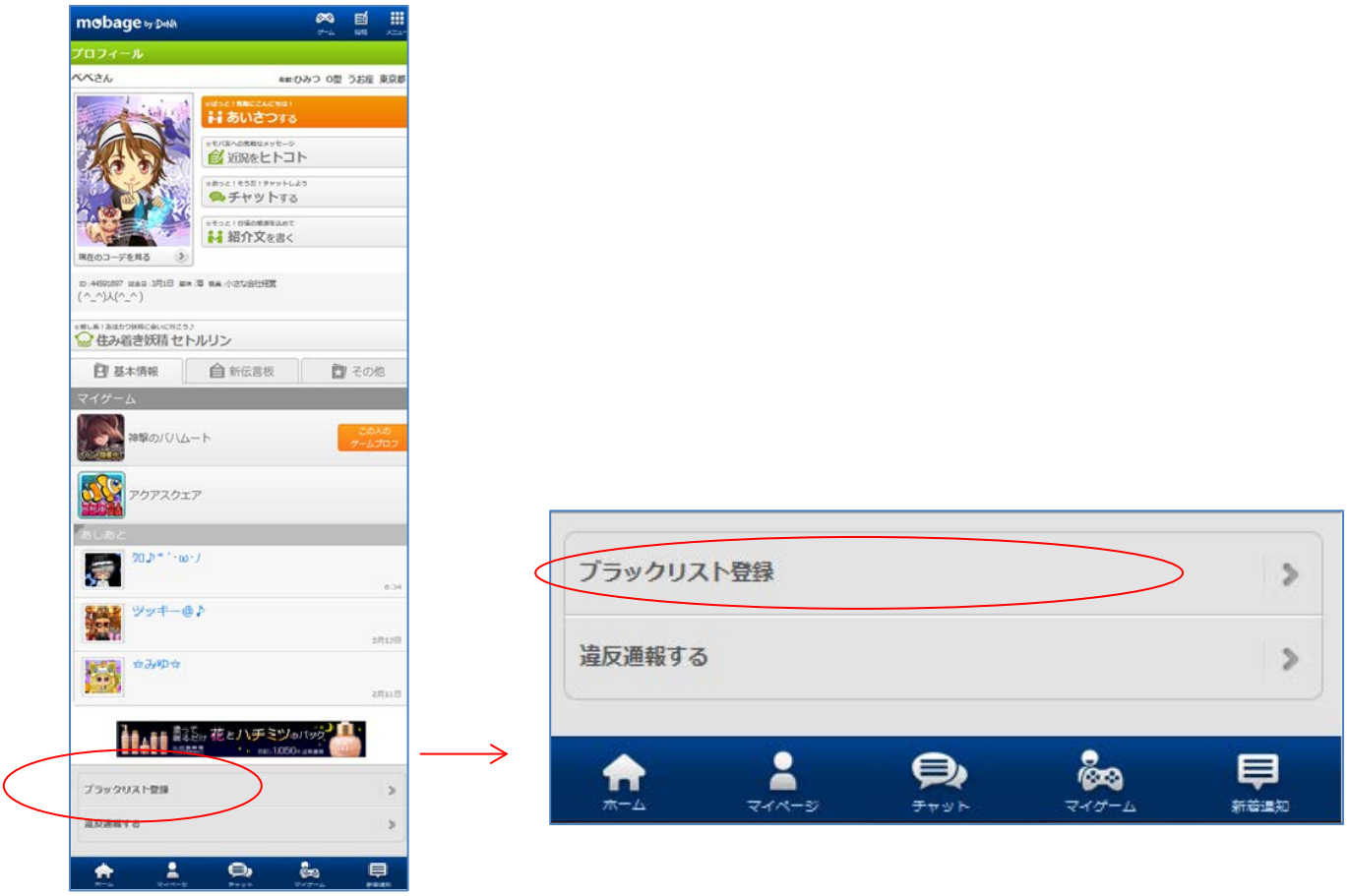
http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=464

[メニュー]→[ヘルプ]→[コミュニティ機能]→[友達検索・友達リスト]→[友達リストから友達を削除するには？]

9 ・特定の人の閲覧を禁止したい時

ブラックリスト機能を利用することで、特定の人の閲覧を禁止することができます。

自分のプロフィールや日記などを閲覧されたくなかったり、チャットを受け取りたくない人がいる場合は、その人をブラックリストに登録することができます。ブラックリストに登録された相手は、あなたのページの閲覧を行うことができない状態となります。その相手のプロフィールページからブロックの操作を行います。詳しくは下記のヘルプを参考にしてください。



ブラックリスト登録画面（スマートフォン）

ブラックリストに関するヘルプ

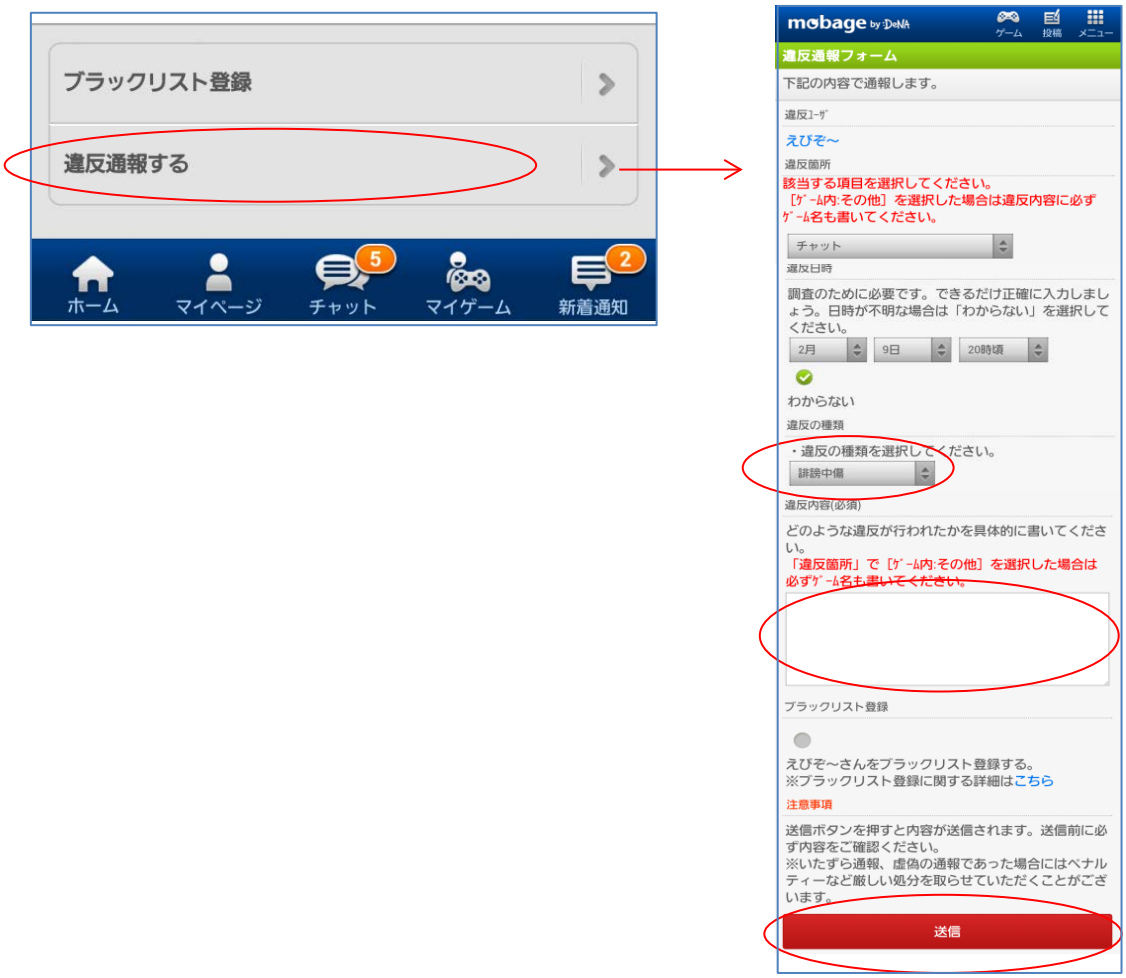
http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=246

［メニュー］→［ヘルプ］→［ルール・ペナルティ］→［ブラックリスト登録］

10 ・誹謗中傷を受けた時

ブログ上で誹謗中傷を受けたときは、通報フォームで連絡をしましょう。

Mobage 上で、誹謗･中傷されている場合には、その相手のプロフィールページの通報フォームから連絡をしてください。Mobage 側にて内容を確認し、利用規約に基づき削除や警告等の対応を検討してもらうことができます。



通報画面（スマートフォン）

通報機能のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1374

［メニュー］→［ヘルプ］→［違反行為の連絡(通報)］

Mobage のルール

http://yahoo-mbga.jp/page/rule/

［ホーム］→［ページ下部　ルール］

11 ・個人情報を掲載された時

個人情報を掲載されたときは、通報フォームで連絡をしましょう。

Mobage 上で、個人情報が掲載されている場合には、その相手のプロフィールページの通報フォームから連絡をしてください。Mobage 側にて内容を確認し、利用規約に基づき削除や警告等の対応を検討してもらうことができます。

通報画面（スマートフォン）

通報機能のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1374

［メニュー］→［ヘルプ］→［違反行為の連絡（通報）］

Mobage のルール

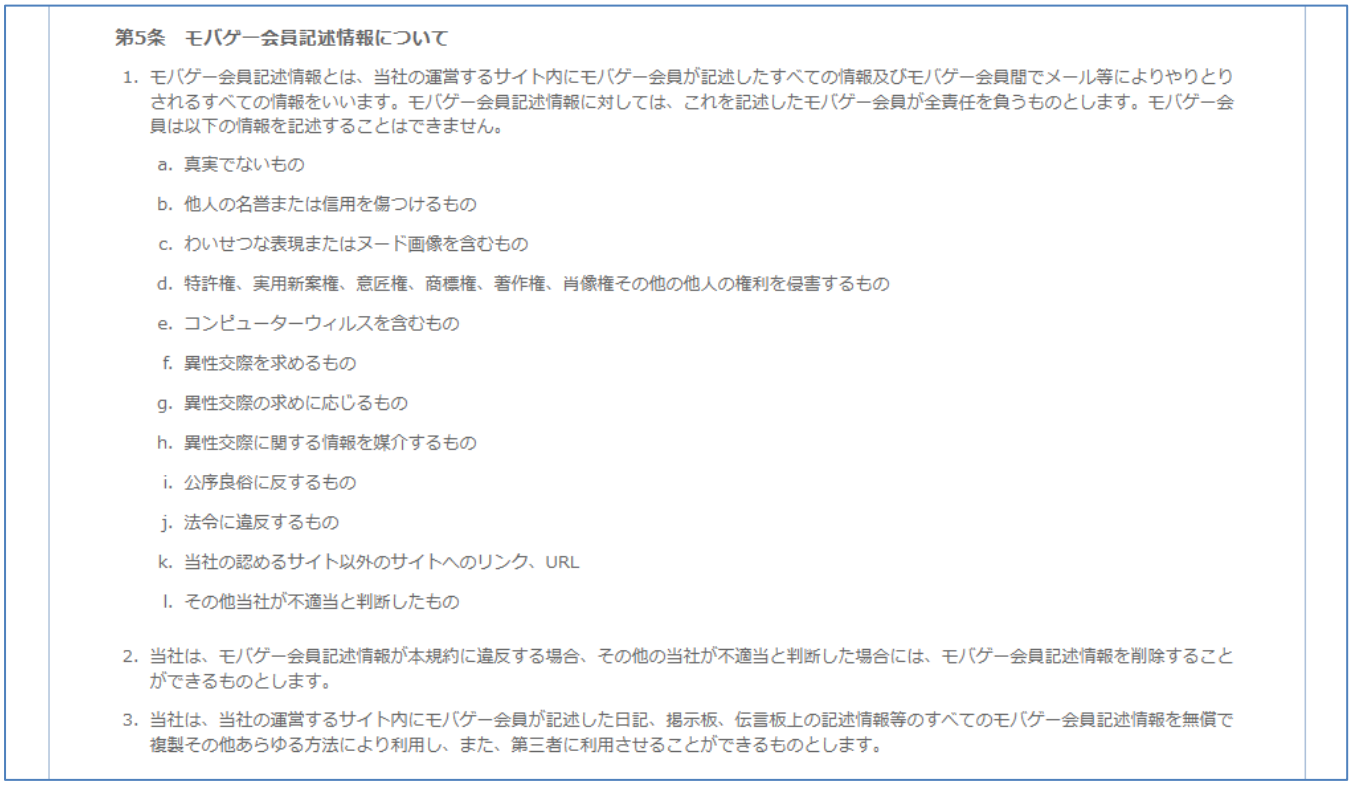
http://yahoo-mbga.jp/page/rule/

［ホーム］→［ページ下部　ルール］

12 ・通報したい時

利用規約違反の書き込み等を見つけた場合は、通報をしましょう。

利用規約に反する日記やメール等を Mobage 内で見つけた場合は、通報による違反報告をすることができます。反社会的行為、わいせつ・暴力的表現・出会い目的行為、個人情報掲載行為（その他詳細は利用規約参照）、などを見つけた場合は通報を行いましょう。Mobage 側にて利用規約・ガイドラインに基づいた対応を行ってくれます。



第5条　モバゲー会員記述情報について

1. モバゲー会員記述情報とは、当社の運営するサイト内にモバゲー会員が記述したすべての情報及びモバゲー会員間でメール等によりやりとりされるすべての情報をいいます。モバゲー会員記述情報に対しては、これを記述したモバゲー会員が全責任を負うものとします。モバゲー会員は以下の情報を記述することはできません。
   a. 真実でないもの
   b. 他人の名誉または信用を傷つけるもの
   c. わいせつな表現またはヌード画像を含むもの
   d. 特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権その他の他人の権利を侵害するもの
   e. コンピューターウィルスを含むもの
   f. 異性交際を求めるもの
   g. 異性交際の求めに応じるもの
   h. 異性交際に関する情報を媒介するもの
   i. 公序良俗に反するもの
   j. 法令に違反するもの
   k. 当社の認めるサイト以外のサイトへのリンク、URL
   l. その他当社が不適当と判断したもの
2. 当社は、モバゲー会員記述情報が本規約に違反する場合、その他の当社が不適当と判断した場合には、モバゲー会員記述情報を削除することができるものとします。
3. 当社は、当社の運営するサイト内にモバゲー会員が記述した日記、掲示板、伝言板上の記述情報等のすべてのモバゲー会員記述情報を無償で複製その他あらゆる方法により利用し、また、第三者に利用させることができるものとします。

利用規約の禁止行為

通報機能のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=1148

[メニュー]→[ヘルプ]→[違反行為の連絡（通報）]→[通報をするにはどうしたらいいですか。]

禁止行為（利用規約）

http://yahoo-mbga.jp/page/kiyaku/

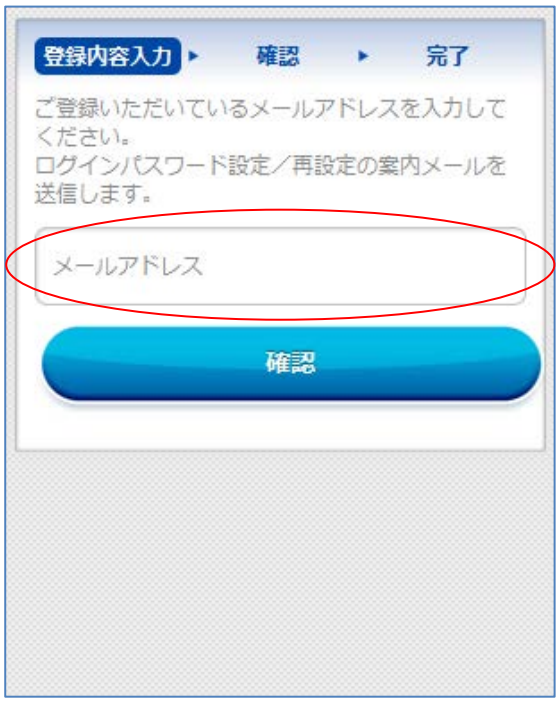
[メニュー]→[ページ下部　モバゲー会員規約]

13 ・登録メールアドレス・ログインパスワードを忘れた時

登録メールアドレスを忘れるとログインできなくなりますので、気をつけましょう。

Mobage にログインをするには、[登録メールアドレス][ログインパスワード]の 2 つが必要です。登録メールアドレスを忘れた場合は確認をする方法がありませんので、心当たりのあるメールアドレスでログインを試してください。パスワードを忘れた場合は、再設定が可能となっていますので、下記の手順に従って再設定をしてください。

パスワード再設定ボタン（スマートフォン）



パスワード再設定フォーム（スマートフォン）

登録メールアドレス・ログインパスワード忘れのヘルプ

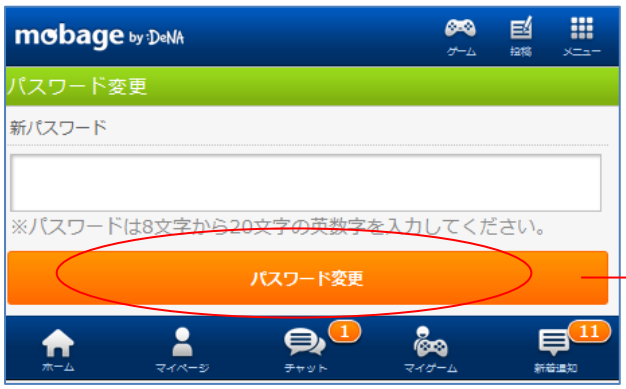
[メニュー]→[ヘルプ]→[会員登録・変更・設定]→[ログイン]→[ログインパスワードを忘れてしまったのですが。]

14 ・不正アクセスされた時

パスワードの取扱いには、日頃から十分注意をしてください。

自分の登録メールアドレスとパスワードを他人に知られてしまうと、その他人があなたの Mobage の登録に不正にアクセスすることができ、アカウントを乗っ取られてしまいます。もし自分の SNS 上の書き込みが勝手に書き換えられているなどの現象があった場合は、不正なアクセスをされた可能性がありますので、至急パスワードを推測されにくいものに変更してください。

　登録しているパスワードは非常に大切なものなので、日頃からの取扱いには十分注意し、どんなに親しい友人でも教える事は絶対にやめましょう。もし、正しい登録メールアドレスとパスワードでログインできなくなってしまった場合は、Mobage へ問い合わせを行いましょう。（※Yahoo!モバゲーをご利用の方は、Yahoo! JAPAN ID とパスワードの管理してください）



パスワード変更画面（スマートフォン）

メールアドレス変更画面（スマートフォン）

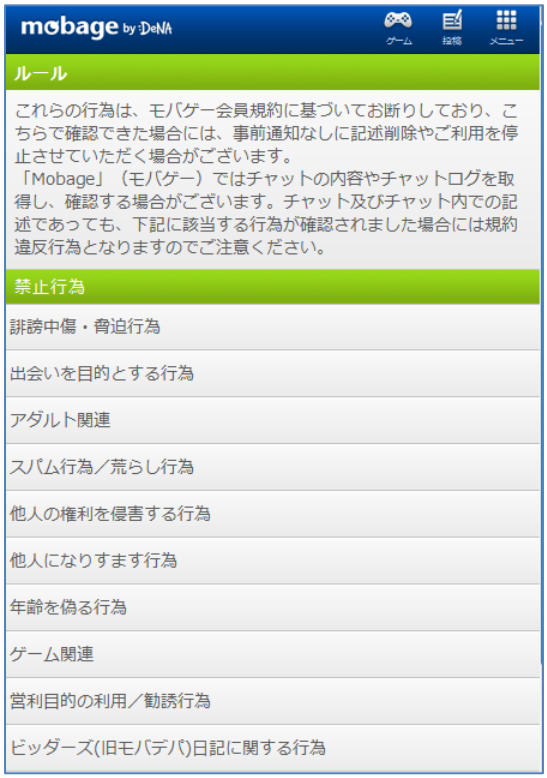
パスワード変更方法のヘルプ

[メニュー]→[ヘルプ]→[会員登録・変更・設定]→[ログイン]→[ログインパスワードは変更できますか？]

15 ・アカウント停止になった時

自分の投稿で利用規約違反などがあると、利用制限や利用停止となります。

利用規約で禁止している違反行為を行った場合、利用制限の対象となり、利用制限期間中は一部の投稿機能が利用できなくなります。また悪質な違反と判断された場合、サービスの利用が停止される場合があります。自分が利用制限や利用停止の対象になったかどうかは、Mobage からメール連絡があります。　違反理由の詳細についてはセキュリティ上の観点から案内をしてもらうことはできません。うっかりでも利用停止とならないように、利用規約やルールをしっかり守って利用しましょう。



ルールに関するヘルプ

ルールに関するヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=204&id=

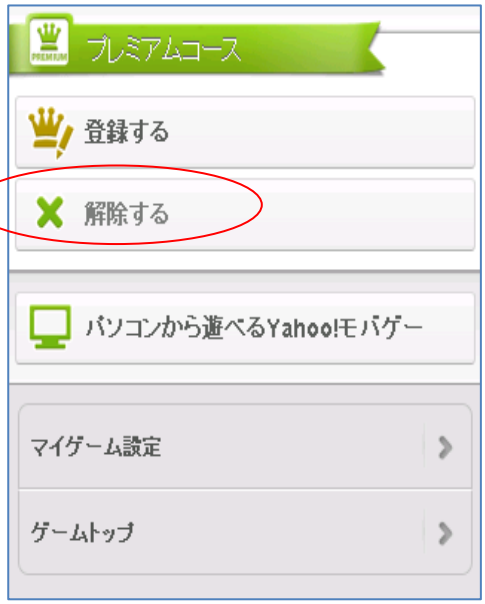
［メニュー］→［ヘルプ］→［ルール・ペナルティ］→［自分のペナルティについて］→［何をしたらペナルティになるんですか？］

16 ・有料サービスを解除したい時

有料サービスの解除は、利用の携帯電話会社や端末の種類により異なります。

有料サービス（プレミアムコース）の解除は、利用の携帯電話会社・端末の種類などにより、解除方法が異なります。下記のヘルプを参照して、自分が利用している携帯電話会社および、利用端末での解除方法をご確認してください。

ケータイ版モバゲー



スマートフォン版モバゲー

■プレミアムコースとは：

月々の支払い料金が一定金額の有料サービスです。
ケータイ版モバゲーでは **au、docomo** の端末を利用のユーザーに対して提供されており、**SoftBank** 端末では利用することはできません。
スマートフォン版モバゲーでは全携帯電話会社向けに提供されています。（アプリ版、Yahoo!モバゲーではサービスはありません。）

「怪盗ロワイヤル」「農園ホッコリーナ」「あいさつ」の 3 種類のプレミアムコースがあり、それぞれで用意されている登録コースに応じたアイテムやサービスの特典を受けることができます。

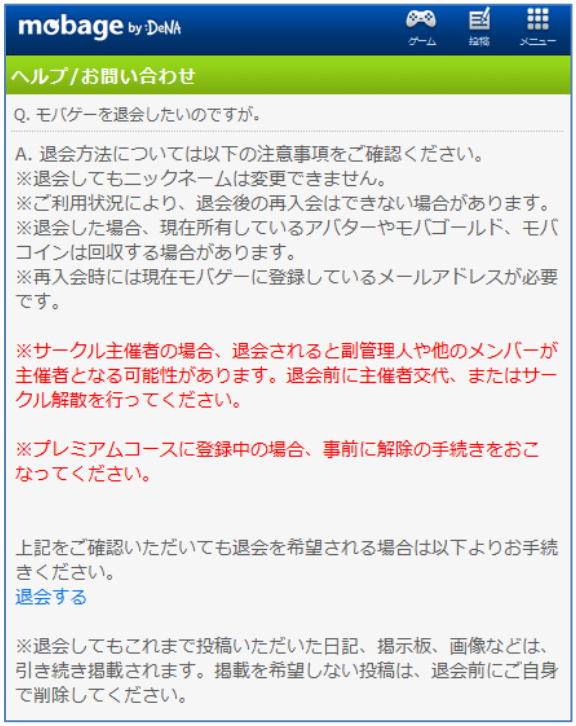
有料サービス（プレミアムコース）の解除方法ヘルプ

http://sp.mbga.jp/_cs_faq_content?no=1579&id=1894（※スマートホンのブラウザーで閲覧可能）

17 ・退会したい時

退会をしても他人の日記へのコメントなどは残ります。。

退会をすると、マイページの情報が非公開となります。その他、他人の日記などへのコメント、コミュニティのトピック、他人のページへのあしあとは、退会をしても残りますので、退会前に自分で削除をしてください。また、退会後は登録メールアドレスやニックネームなどの登録情報を入力することで再入会が可能です。機種変更などで自分で退会できない場合は、サポート窓口へ連絡すると、登録情報のヒアリング結果をもとに退会の代行をしてもらえます。退会はヘルプページから行いますが、詳しくは下記のヘルプを参照してください。



退会のヘルプ（スマートフォン）

退会方法のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=1200&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[退会方法]→[モバゲーを退会したいのですが。]

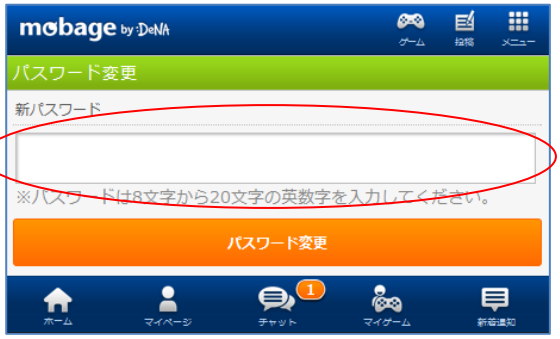
18 ・スマートフォンの機種変更をしたい時

機種変更をしてもデータを継続して利用可能です。

携帯電話からスマートフォンに機種変更した場合でも、データを継続して利用する事ができます。データの引継ぎには[登録メールアドレス][ログインパスワード]が必要になりますので、事前に設定してください。スマートフォン版モバゲーから[登録メールアドレス][ログインパスワード]を入力してログインして利用してください。また、ゲームデータの引き継ぎも可能となっていますので、詳しくは下記のヘルプを参照してください。

　かんたん会員のユーザーがデータを引き継ぐ場合、通常会員へアップグレードが必要です。機種変更の前に、必ず通常会員へアップグレードしてください。

登録メールアドレス変更画面（スマートフォン）



ログインパスワード変更画面（スマートフォン）

機種変更のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=1229&id=

[メニュー]→[ヘルプ]→[会員登録・変更・設定]→[データ引継ぎ・機種変更]→[スマートフォンからスマートフォンへ機種変更したいのですが、データを引き継いで利用できますか？]

19 ・利用規約を確認したい時

利用規約に同意してから、サービスを利用しましょう。

サービスを利用しているということは、そのサービスの利用規約に同意をしていることになります。何か問題や争いが生じた場合には利用規約に基づいて誰に非があるのかが明確にされます。サービスを使っている以上、そんな利用規約は知らなかったと言っても通用しません。そういう意味で利用規約を知ったうえでサービスを利用するということはとても大事です。

Yahoo! Mobage規約

第1条　Yahoo! Mobage規約

1. 本規約は、株式会社ディー・エヌ・エー（以下、「当社」といいます。）が別途定めるモバゲー会員規約に基づいて定める個別規約です。モバゲー会員は、当社が運営するポータルサイト「Yahoo! Mobage」(ヤフー・モバゲー)内で提供する一切のサービスの利用にあたり、本規約に同意し、Yahoo!モバゲー会員になる必要があります。
2. 本規約に定めのない事項については、モバゲー会員規約その他の当社が定める利用条件に従うものとします。

第2条　適用

1. Yahoo!モバゲー会員が、Yahoo! Mobageを利用する場合は、モバゲー会員規約（個別規約を含みます。ただし、「当社以外のサービス提供者の提供するデジタルコンテンツ等を利用する際の同意事項」を除きます。）に定める「Mobage」(モバゲー)を「Yahoo! Mobage」、「モバゲー会員」を「Yahoo!モバゲー会員」と読み替えて適用するものとします。
2. なお、ヤフー株式会社（以下、「ヤフー社」といいます。）は、Yahoo! Mobageを運営しておりません。

第3条　Yahoo! Mobage規約の変更

当社は、本規約を変更することができるものとします。本規約を変更した場合、Yahoo! Mobageに関する一切の事項は変更後の規約によるものとします。

第4条　入会

以下の各号に該当する方は、入会できません。

1. モバゲー会員でない方
2. ヤフー社のYahoo! JAPAN IDを有しない方

第5条　Yahoo! JAPAN ID及びパスワード

1. Yahoo!モバゲー会員は、Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードの管理責任を負うものとします。
2. Yahoo!モバゲー会員は、会員資格を有する間、Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買、質入等をすることはできないものとします。
3. Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はYahoo!モバゲー会員が負うものとし、当社は一切責任を負いません。

利用規約

利用規約

http://yahoo-mbga.jp/page/kiyaku/

[メニュー]→[ページ下部　モバゲー会員規約]

20 ・プライバシーポリシーを確認したい時

個人情報がどのように扱われているのか、プライバシーポリシーで確認しましょう。

Mobage に登録をして様々な書き込みを行うことで、Mobage 上にあなたの個人情報が蓄積されていきます。サービスを提供する運営会社が、あなたの登録した個人情報をどの様に取り扱うかについて、プライバシーポリシーに記載されています。自分の個人情報がどのように扱われているのか、一度プライバシーポリシーを読んで確認してみましょう。
また、メールは [support@mbga.jp] [support@yahoo-mbga.jp]から回答します。受信拒否設定されていると返事のメールが届きませんので気をつけましょう。

プライバシーポリシー

1. 個人情報の収集について

個人情報とは、個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）を指します。

当社（株式会社ディー・エヌ・エー　所在地：〒150-8510　東京都渋谷区渋谷二丁目21番1号　渋谷ヒカリエ）は、個人情報を収集することがあります。当社は、個人情報の利用目的を公表します。

2. 個人情報の利用目的について

当社は、収集した個人情報を以下の目的で利用することができるものとします。

- オークション、ショッピングモール、コンテンツその他の情報提供サービス、システム利用サービスの提供のため
- 当社及び第三者の商品等（旅行、保険その他の金融商品を含む。以下同じ。）の販売、販売の勧誘、発送、サービス提供のため
- 当社及び第三者の商品等の広告または宣伝（ダイレクトメールの送付、電子メールの送信を含む。）のため
- 料金請求、課金計算のため
- 本人確認、認証サービスのため

プライバシーポリシー

http://dena.com/privacy/

[ホーム]→[ページ下部　プライバシーポリシー]

21 ・問い合わせをしたい時

まずはヘルプをよく読んで、それから問い合わせをしましょう。

不明な点がある場合はヘルプをよく読んでみましょう。ヘルプには様々な問題に対する解決方法が記載されています。それでも解決しない場合は、問い合わせフォームまたは電話にて問い合わせを行いましょう。

返事を携帯電話のメールアドレスで受信する場合などは、迷惑メール防止機能などで、受信拒否設定されていると返事のメールが届きませんので気をつけましょう。

問い合わせ画面（スマホアプリ）

問い合わせ画面（パソコン）

問い合わせフォーム

https://ssl.yahoo-mbga.jp/help/inquiry

[メニュー]→[ヘルプ]→[お問い合わせ]

電話問い合わせ

http://yahoo-mbga.jp/help **[電話でのお問い合わせ]**

[メニュー]→[ヘルプ]→[お問い合わせ][電話でのお問い合わせ]

22 ・その他よくある問い合わせ

質問：キャッシュについて教えてください。

キャッシュとは、過去にブラウザで表示したウェブサイトの情報をブラウザが一時的に記憶しておくことを指します。特にブラウザを使ったゲームにおいてスムーズにご利用いただくために、表示までの時間を短縮する目的があります。しかしながら、このキャッシュがブラウザ内に大量に保存されていくことで「ブラウザの動作が重くなる」「ウェブページの情報が更新されているはずなのに、以前表示した内容が表示される」など予期せぬ事象が発生することがあります。ブラウザにたまったキャッシュファイルは、「キャッシュクリア(キャッシュの消去)」を実行することで、削除することができます。使用しているブラウザの種類によって、消去方法は異なりますが、一般的には「設定」や「ツール」項目よりキャッシュクリアが実行できますので確認してください。その他キャッシュクリアの詳細は使用している端末の取扱説明書等を参照してください。

キャッシュについてのヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=2724

［メニュー］→［ヘルプ］→［ゲーム全般］→［キャッシュについて教えてください。］

質問：Q. モバコインの有効期限はありますか？

モバコインの有効期限は最後にモバコインを取得もしくは使用した日から 1 年間です。有効期限を経過した場合、未使用のモバコインは消滅します。**マルチタスクで safari を終了させる場合**

モバコイン有効期限のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=64&id=

［メニュー］→［ヘルプ］→［モバコイン］→［モバコイン全般］→［モバコインの有効期限はありますか？］

質問：モバコインを購入できる上限額はありますか？

上限額の設定はありません。ただし、ユーザーの年齢により、有料コンテンツのご購入に下記の制限が設けられています。

■1 ヶ月間の購入制限金額

ご登録年齢 18 歳未満のお客様　　月額 10,000 円まで

ご登録年齢 15 歳以下のお客様　　月額 5,000 円まで

※上記の年齢は、会員登録時に登録した生年月日を基に、購入日における年齢にて判定されています。

モバコインを購入できる上限額のヘルプ

http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=65&id=

［メニュー］→［ヘルプ］→［キーワードから検索に“上限額”］→［モバコインを購入できる上限額はありますか？］

・本書に記載された内容は、情報の提供のみを目的としています。
・本書を用いた内容の実施は、必ず使用者ご自身の責任と判断にて行ってください。
・本書内容の実施結果について、一般財団法人インターネット協会はいかなる責任も負いません。
・本書記載の情報は、特段の記載のない限り、2014 年 2 月公開時点の情報となっていますので、ご使用時には変更されている場合もあります。

2014 年 2 月作成　一般財団法人インターネット協会　http://www.iajapan.org/
Copyright © 2014 Internet Association Japan. All rights reserved.